



# CSR-rapport 2017

Samfundsansvarsredegørelse iht. Årsregnskabsloven (ÅRL) § 99a

**Indhold**

1. Indledning .....	3
2. Gæster .....	4
3. Medarbejdere .....	6
4. Omverden .....	7
5. Gennemgang af de forskellige målepunkter .....	9
5.1. Målepunkt 1 - Gæstetilfredshed .....	9
5.2. Målepunkt 2 - Uddannelseskroner .....	11
5.3. Målepunkt 3 - Driftsstop .....	12
5.4. Målepunkt 4 - Dyrevelfærd .....	13
5.5. Målepunkt 5 - Økologi .....	15
5.6. Målepunkt 6 - Tilgængelighed .....	16
5.7. Målepunkt 7 - Sygefravær .....	17
5.8. Målepunkt 8 - Arbejdsulykker .....	18
5.9. Målepunkt 9 - Trivsel .....	20
5.10. Målepunkt 10 - Mangfoldighed .....	21
5.11. Målepunkt 11 - Naboklager .....	23
5.12. Målepunkt 12 - Kulturelle traditioner .....	24
5.13. Målepunkt 13 - Vedligeholdelse .....	25
5.14. Målepunkt 14 - Elforbrug .....	26
5.15. Målepunkt 15 - Affald og genbrugsbægre .....	28
5.16. Målepunkt 16 - Vandforbrug .....	30
5.17. Målepunkt 17 - Donationer .....	32
5.18. Målepunkt 18 - Ansvarligt spil .....	33
5.19. Målepunkt 19 - Leverandørforhold .....	33
5.20. Målepunkt 20 - Korruption .....	33
6. Risici .....	34
6.1 Gæster .....	34
6.2 Medarbejdere .....	34
6.3 Omverden .....	34

---

# 1. Indledning

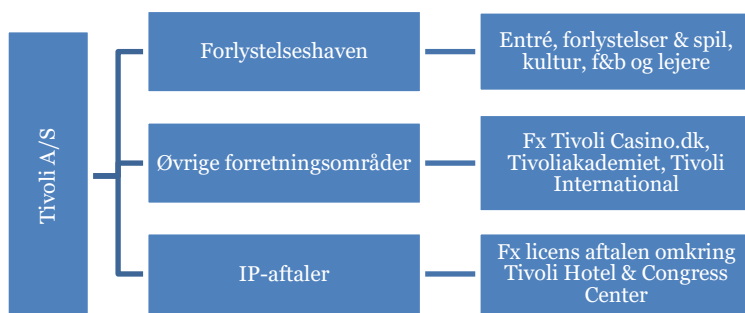
Denne rapport er Tivolis Corporate Social Responsibility (CSR) rapport for 2017 og er således Tivolis samfundsansvarsredegørelsen i henhold til kravene jf. Årsregnskabsloven (ÅRL) § 99a.

Rapporten er Tivolis niende rapport om virksomheders samfundsansvar og rapporten er forholdsvis uændret i forhold til tidligere år. Tivoli måler i år på lidt færre punkter i forhold til sidste år. Til gengæld er indsatsen på de områder som er tilbage forøget.

For at Tivoli opnår succes i CSR-arbejdet, så er det vigtigt at dette er forankret i organisationen og i forretningen. Derfor foregår CSR-arbejdet decentralt i Tivoli i de afdelinger, som har ansvaret for hvert enkelt område. I Driftsafdelingen arbejdes der for eksempel med nedbringelse af elforbruget, driftsstop og arbejdsulykker, mens HR har ansvaret for de løbende forbedringer af medarbejdertrivslen og så fremdeles.

## 1.1. Tivolis forretningsmodel

Tivolis indtægter kommer fra flere kilder. Nedenstående tegning viser de primære indtægtsstrømme.



## 1.2. Obligatoriske områder jf. ÅRL

Årsregnskabslovens §99a kræver at CSR-rapporten forholder sig til fire obligatoriske emner, som er: (a) menneskerettigheder, (b) miljø og klima, (c) sociale forhold og (d) antikorrupcion. Områderne er behandlet under følgende punkter:

- Menneskerettigheder, se CSR-politikkens punkter F, G, H og målepunkterne 7, 8, 9 og 10
- Miljø og klima, se CSR-politikkens punkt L og målepunkterne 14, 15 og 16
- Sociale forhold, se CSR-politikkens punkter F, G, H og M og målepunkterne 7, 8, 9 og 10 samt 17
- Antikorrupcion, se CSR-politikkens punkt P "Korrupcion" samt målepunkt 20 "Korrupcion".

## 1.3. Tivolis CSR-politik

Tivoli vedkender sig sin position i det danske samfund som ledende kulturinstitution og udbyder af underholdning og rekreative aktiviteter. Navnet – brandet – forpligter, og Tivoli ønsker på enhver måde at udvise en ansvarlig adfærd og bidrage til samfundet. Det gælder over for Tivolis gæster og medarbejdere, i forhold til miljøet og til kulturarven.

Tivolis CSR-politik er tredelt og forholder sig til (a) gæster, (b) medarbejdere samt (c) omverden. De målepunkter som Tivoli har sat op, er derfor alle segmenteret under disse tre forhold; gæster, medarbejdere og omverden. I afsnit 2, 3 og 4 omtales de forskellige værdier, der er sat op under de tre segmenter. I afsnit 5 gennemgås de forskellige målepunkter. I afsnit 6 omtales de væsentligste risici.

## 2. Gæster

Nedenstående beskriver de forskellige målepunkter som er sat under området ”gæster”.

### A - Gæsteservice

Tivoli ønsker at udvise en hensynsfuld og respektfuld adfærd over for Havens gæster. Det er ikke en tilfældighed, at Tivoli kalder sine kunder for gæster; det pålægger nemlig et ansvar hos hver enkelt for godt værtskab. Dette indebærer at møde alle gæster med respekt og uden fordomme, og dermed skabe de bedste rammer for den gode oplevelse.

Sikkerhed og tryghed er vigtige forudsætninger for en god oplevelse. Sikkerheden i forlystelserne kontrolleres både af faglærte medarbejdere og eksterne konsulenter. Tivoli har egen beredskabsafdeling med fokus på forebyggelse af brand, uddannede hjælperøgdykkere og sygeplejerske med adgang til hjertestarter. Tivolis medarbejdere bliver uddannet i fysisk og psykisk førstehjælp.

En tryk atmosfære skal være en del af enhver Tivoli-oplevelse.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.1 Gæstetilfredshed.

### B - Sundhed og helse

Tivoli ønsker at give gæsterne mulighed for at træffe sunde valg under Tivoli-besøget og har derfor såvel økologiske produkter som velfærdskød i produktporteføljen.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.4 Dyrevelfærd og 5.5 Økologi.

### C - Tilgængelighed

Tivoli ønsker at skabe den bedst mulige oplevelse for gæster med funktionsnedsættelse. Hensynet til bevarelsen af Tivolis kulturarv – den ældre bygningsmasse, topografien og belæggningerne – skaber udfordringer på området. Disse søges imødekommet med opførelsen af lifte, ramper etc. I projekteringen af nye bygninger og forlystelser forsøges det så vidt muligt at integrere god tilgængelighed fra begyndelsen.

Tivoli har tilsluttet sig ordningen godadgang.dk. Ligeledes har Tivoli indført en ledsageordning, så handicappede gæster kan medbringe egen hjælper.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.6 Tilgængelighed.

### D – Sikkerhed

Tivolis forlystelser kan have driftsstop af tekniske årsager eller på grund af vejrlig. De tekniske årsager forsøges elimineret ved hjælp af løbende vedligeholdelse og hyppige tilsyn fra myndighederne. Driftsstop på grund af vejrlig kan som regel ikke elimineres, og opgaven bliver derfor at håndtere disse driftsstop, så de bliver til mindst mulig gene for gæsterne.

For så vidt angår personsikkerheden i forhold til trængsel, brand etc. foretages der løbende risikovurdering af Tivoli Beredskab og de relevante myndigheder, ligesom der jævnligt gennemføres øvelser med det formål af undgå, begrænse og standse sikkerhedshændelser.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.3 Driftsstop.

---

**E - Kvalitet**

Kvaliteten af oplevelsen ved et Tivoli-besøg påvirkes af en række faktorer som renhold, trængsel, udbud af oplevelser, serviceniveau og vejrlig. Bortset fra vejrlig er disse faktorer nogle der arbejdes med løbende. Netop derfor indgår de også i CSR-rapporteringen. I forhold til vejrlig arbejder Tivoli med at skabe tilbud, der ikke er vejrafhængige.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.1 Gæstetilfredshed.

---

### 3. Medarbejdere

Nedenstående beskriver de forskellige målepunkter som er sat under området ”medarbejdere”.

#### **F - Arbejdsmiljø**

Tivoli ønsker et sundt psykisk og fysisk arbejdsmiljø. Sikkerheden for gæster og medarbejdere har højeste prioritet. De geografiske rammer og bygningsmassens alder er stadige udfordringer i forhold til det fysiske arbejdsmiljø, og Tivoli sætter fokus på løbende forbedringer både fra virksomhedens og hver enkelt medarbejders side. Der følges løbende op på området i Arbejdsmiljøorganisationen, SU og gennem de fire årlige medarbejdertilfredshedsundersøgelser.

Såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdertrivslen skal være i top for at Tivoli kan levere den standard og kvalitet i Tivolis tilbud til gæsterne og den personlige service, som er en del af DNA’et i forlystelseshaven. Risici vurderes løbende, områderne monitoreres, og der gribes ind med korrigerende handlinger hvor nødvendigt.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.7 Sygefravær, 5.8 Arbejdsulykker og 5.9 Trivsel.

#### **G - Mangfoldighed**

Tivoli ønsker at være en rummelig arbejdsplads uden diskrimination. Medarbejdersammensætningen i Tivoli skal afspejle befolkningens sammensætning i samfundet generelt, da Tivolis gæster kommer fra alle dele af samfundet. Tivoli tilstræber diversitet på den måde, at kønsfordelingen og aldersfordelingen ikke skal have markant slagside, og vi ansætter gerne medarbejdere med en anden etnisk baggrund end dansk. Tivoli vil dog altid vælge de mest kvalificerede medarbejdere og aldrig rekruttere specifikt på baggrund af køn, tro, alder, etnisk baggrund eller seksualitet.

Tivoli tilstræber at skabe fleksible arbejdsforhold og tilpasse arbejdsmængde og –situation til den enkelte, blandt andet igennem arbejdsprøvning og § 56-jobs (medarbejdere med forhøjet fraværskisiko pga. kronisk sygdom).

Tivoli ønsker at deltage aktivt i uddannelsen af unge gennem at tilbyde praktikpladser inden for en række fag.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.10 mangfoldighed.

#### **H - Sundhed og helse**

Tivoli ønsker at fremme sundheden blandt sine medarbejdere, men anerkender samtidig den enkelte medarbejders ret til at vælge sin egen livsstil. Tivoli administrerer diverse tilbud til medarbejderne af forebyggende og helbredende karakter.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.7 Sygefravær og 5.9 – Trivsel.

#### **I – Uddannelse**

Tivoli ønsker at rekruttere og fastholde kompetente medarbejdere og lægger mange kræfter i at kompetenceudvikle disse af samme årsag.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.2 Uddannelse.

---

## 4. Omverden

Nedenstående beskriver de forskellige målepunkter som er sat under området ”omverden”.

### **J - Naboskab**

Tivoli ønsker at udvise en hensynsfuld og respektfuld adfærd over for sine naboer. Tivoli var oprindeligt placeret i landlige omgivelser uden for København, men ligger i dag placeret midt i byen. Tivoli tilstræber at optræde ansvarligt i forhold til sine naboer, det være sig med hensyn til trafik, støj, renholdelse eller andre områder, som påvirker Tivolis naboer og andre, der færdes i Tivolis nærområde.

Af drive forlystelsespark i centrum af en storby, tæt på beboelse kræver en gensidig velvilje, og rummer derfor en risiko for konflikter. For at imødegå konflikter tilstræber Tivoli en god og løbende dialog med såvel naboer som kommunale forvaltninger og det politiske niveau.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.11 Naboklager.

### **K - Kulturhistorisk bevidsthed**

Tivoli ønsker at bevare sin position som Danmarks mest besøgte turistattraktion, som mødested for danskere i alle aldre og som nationalklenodie. Tivolis koncept og dets opretholdelse hviler på en balance mellem tradition og fornyelse. Det er hensigten at bevare og værne om Tivolis historie og kulturarv ved at vedligeholde den unikke del af den ældre bygningsmasse, bevare de parklignende omgivelser og holde fast i de traditioner, der er et særkende for Tivoli.

Udviklingen af Tivoli er en forudsætning for Havens og virksomhedens overlevelse, og slitage og aldersbetinget forfald er et grundvilkår i en forlystelsespark af Tivolis alder. Udvikling og fornyelse foretages under hensyn til Tivolis kulturarv, vel vidende, at denne er en u håndgribelig størrelse. Udvikling og fornyelse vil derfor typisk medføre debat i offentligheden, hvilket Tivoli anser for en god og naturlig ting.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.12 Kulturelle traditioner og 5.13 Vedligeholdelse.

### **L - Miljø**

Tivoli ønsker at begrænse sin negative miljøpåvirkning mest muligt og bidrage positivt, hvor det kan lade sig gøre. Der arbejdes systematisk med miljøledelse i hele Tivoli og gennem miljø- og klimapartnerskaber afsøges løbende muligheder for forbedringer på områder som energi, affald og kemikalier. I CSR-rapporten vises udviklingen på nøgleområderne.

Fremtidsudsigterne for Tivoli og oplevelsesbranchen i det hele taget er afhængige af evnen til at løse de miljøudfordringer, der findes nu, og dem der opstår i fremtiden. Tivoli vurderer løbende udfordringerne og arbejder systematisk med at løse dem, ligesom der arbejdes med at eliminere risici for pludseligt opståede miljøhændelser som kemikalieudslip, vandspild og lignende.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.14 Elforbrug, 5.15 Affald og genbrugsbægre og 5.16 Vandforbrug.

### **M - Velgørenhed**

Tivoli ønsker at skabe bedre vilkår for menneskers tryghed og udfoldelsesmuligheder. De formål, som Tivoli vælger at støtte, vedrører udsatte børn og deres familier; det være sig på grund af sygdom, økonomiske omstændigheder eller andre vanskelige omstændigheder.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.17 Donationer.

### **N - Ansvarligt spil**

TivoliCasino.dk og Tivolis Spillehaller er etableret med henblik på underholdning og tidsfordriv for Tivolis gæster. Tivoli ønsker at fremme ansvarligt spil ved at sikre samvittighedsfuld implementering af alle regler og krav fra

---

myndighederne. Det tilstræbes, at medarbejderne altid leverer service af høj kvalitet, herunder at medarbejderne reagerer ved ethvert tegn på ukontrollabelt spilforbrug.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.18 Ansvarligt spil.

### **O - Leverandørforhold**

Tivoli ønsker at tilskynde sine leverandører til ansvarlig adfærd. Ved valg af leverandør vil pris, service, kvalitet, leveringstid og leveringssikkerhed blive taget i betragtning sammen med:

- Leverandørens miljøpolitik i forbindelse med produktion og bortskaffelse
- Leverandørens arbejdsmiljøpolitik
- Leverandørens politik omhandlende etiske spørgsmål i forbindelse med børnearbejde, mindsteløn, socialt engagement i samfundet, menneskerettigheder osv.

Ovennævnte punkter vedrører først og fremmest leverandørens aktiviteter, men kan forlænges til også at inkludere underleverandørers aktiviteter.

Der henvises i øvrigt til Tivolis indkøbspolitik.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.19 Leverandørforhold.

### **P - Korruption**

Tivolis ledelse tager afstand fra korruption og bestikkelse. For at undgå mistanke om korruption, er der nedfældet en gavepolitik, ligesom der i Tivolis indkøbspolitik er fastlagt regler for samhandel med personer, der står en nær, for eksempel familie eller venner.

Beslutningen om etablering af en whistleblowerordning 2016 sikrer mulighed for at indberette forhold, der ikke lever op til denne politik.

For målepunkt vedr. dette område se afsnit 5.20 Korruption.

---



## 5. Gennemgang af de forskellige målepunkter

### 5.1. Målepunkt 1 - Gæstetilfredshed



#### Område

Gæster, herunder tilfredshed.

#### Målepunkt - Gæstetilfredshed

Gæsternes tilfredshed med besøget, og om de finder Tivoli anbefalelsesværdig.

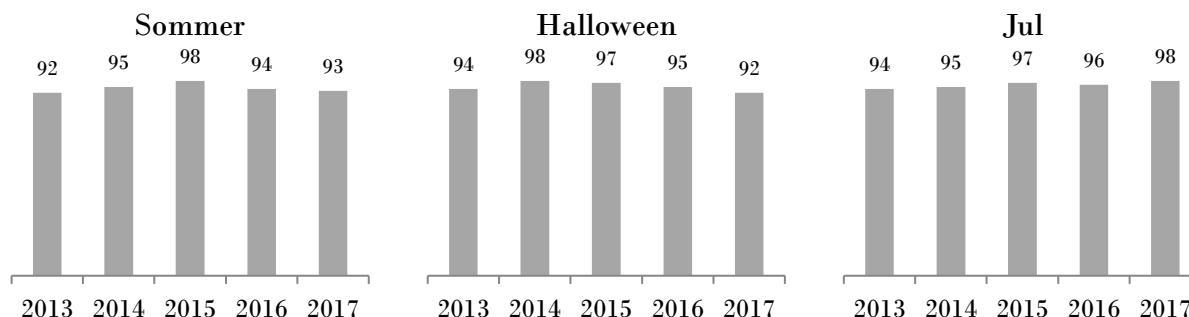
Gæstetilfredsheden måles ud fra svarene i en analyse, hvor kategorien "tilfredshed med besøget" viser procentdelen af gæster, som har svaret "tilfredsstillende" eller "meget tilfredsstillende" på spørgsmålet: "Hvordan er din samlede bedømmelse af besøget i Tivoli?"

Anbefaling viser, hvor stor en andel har svaret "vil helt sikkert anbefale" og "vil sandsynligvis anbefale" andre at besøge Tivoli. Målingerne foretages af et eksternt firma. På baggrund af antallet af respondenter i målingen, er den statistiske usikkerhed for svarene på ca. +/- 3%.

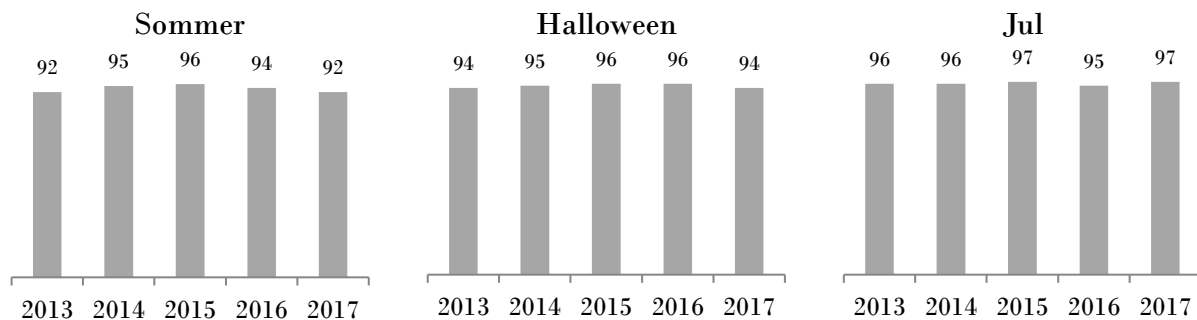
#### Udregning

Procentdel af gæsterne, som er tilfredse med besøget henholdsvis vil anbefale det.

### Tilfredshed med besøget



## Anbefaling



Det er i 2017 igen lykkedes at fastholde de høje niveauer for både tilfredshed og anbefaling på tværs af sæsonerne. På grund af de høje niveauer, er fokus i arbejdet med gæsternes tilfredshed og anbefalingsgrad især på at øge andelen af besvarelserne henholdsvis i kategorierne "meget tilfredsstillende" og "Vil helt sikkert anbefale". Det er blandt andet lykkedes under Jul i Tivoli, hvor hele 70 % af gæsterne helt sikkert vil anbefale at besøge Tivoli til familie og venner, hvilket er en signifikant stigning på 5 %-point i forhold til året før.

Tivolis samlede NPS (Net Promoter Score) for hele året blev 82. NPS anvendes i stigende grad som et benchmark i kvalitetsmålinger. Skalaen går fra -100 til +100, og 82 er derfor en meget høj score.

Målet for 2018 er at fastholde de høje niveauer for tilfredshed og anbefalingsgrad.

På baggrund af antallet af respondenter i målingen, er den statistiske usikkerhed for svarene på ca. +/- 3%.

## 5.2. Målepunkt 2 - Uddannelseskroner



### Område

Medarbejdere, herunder kompetenceudvikling.

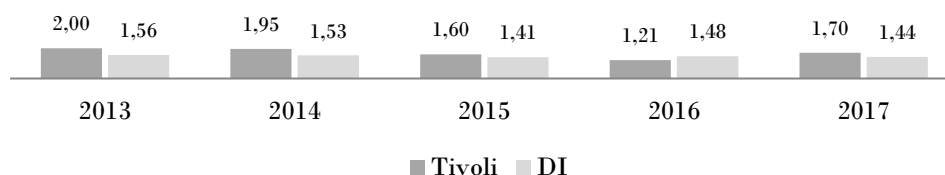
### Målepunkt - Uddannelse

Uddannelse dækker over det beløb, som er anvendt til kompetenceudvikling i forhold til præsterede arbejdstimer.

### Udregning

Antal kroner brugt på uddannelse pr. præsteret arbejdstime. Udregnet efter ATP-metoden.

Uddannelseskroner pr. præsteret arbejdstime



Tivoli har øget fokus på kompetenceudvikling i alle medarbejdergrupper. Et fokus er at udvikle ufaglærte til faglærte medarbejdere, et andet at øge antallet af praktikpladser til elever og lærlinge. Tivoli Uddannelse er den fælles overskrift for en række kurser, der er nøje udvalgt til at møde behovet i virksomheden. Da Tivoli har gode in-house kompetencer, bruger vi interne undervisere for eksempel på kurser i CEM, HR-jura, Rekruttering, Kommunikation og Onboarding-proces.

Målet for 2018 er at have fortsat fokus på kompetenceudvikling og tilbyde den mest relevante uddannelse til Tivolis medarbejdere.

### 5.3. Målepunkt 3 - Driftsstop



#### Område

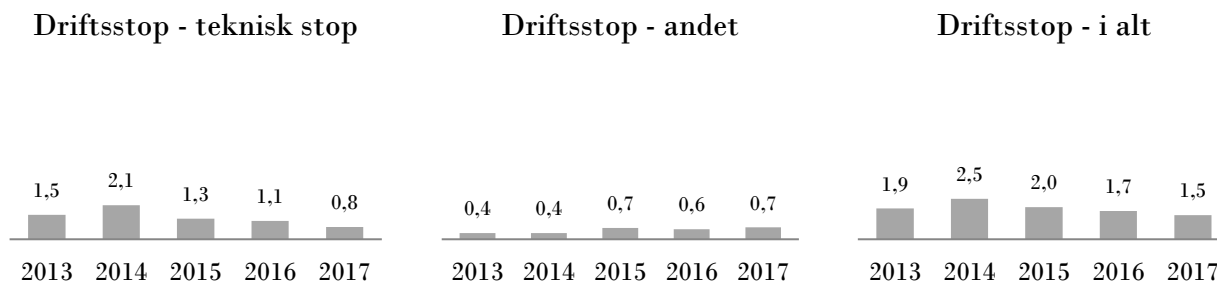
Gæster herunder gæsteservice og kvalitet.

#### Målepunkt - Driftsstop

Driftsstop er den del af en forlystelses åbningsperiode, hvor forlystelsen ikke kører. Driftsstop opgøres i to kategorier, hvor teknisk stop definerer den del, der hidrører fra defekt på materiel eller styresystem. Andet stop vedrører stop grundet eksterne faktorer så som vejrlig, strømudfald og lignende.

#### Udregning

Driftsstop på forlystelser i procent af samlet køretid.



Målet for 2017 var at holde nedetiden på forlystelserne under 2,0 pct. af den samlede køretid og samtidig have fokus på at fortsætte den gode udvikling for 'teknisk stop'. Målet er indfriet til fulde, herunder individuelle kapacitetsmålinger for forlystelserne.

Den tekniske nedetid er nok en gang reduceret bl.a. via fokus på forebyggende vedligehold samt fokus på gentagende udfald på den enkelte forlystelse. En fælles indsats fra alle tekniske afdelinger om at holde forlystelserne kørende, og kontrollørernes fokus på bemanning fastholder kategorien "andet" på et lavt niveau.

Målet for 2018 er at fastholde nedetiden på forlystelserne under 2,0 pct. af den samlede køretid og samtidig have fokus på at fortsætte den gode udvikling for 'teknisk stop' herunder individuelle kapacitetsmålinger for forlystelserne.

#### 5.4. Målepunkt 4 - Dyrevelfærd



##### Område

Gæster, herunder sundhed og helse.

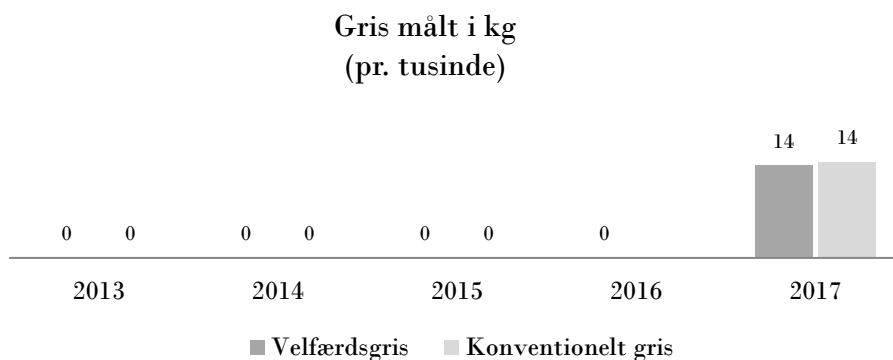
##### Målepunkt – Velfærdskød

Som et udtryk for Tivolis fokus på dyrevelfærd rapporteres fra 2016 om kilo indkøbt oksekød fra producenter med fokus på dyrevelfærd.

##### Udregning

Tivolis fokus på dyrevelfærd bunder i troen på, at omtanken kan smages på kødet, og at det er vigtigt at vide, hvor råvarerne til produktionen kommer fra, da det giver en øget sikkerhed for kvalitet, dyrevelfærd og arbejdsforhold.

I 2017 har fokusområdet været velfærdsgris, hvor der er omlagt fra konventionel til velfærdsgris i Flæskestegen på Plænen, hvor kødet har tre hjertes i den nye statskontrollerede dyrevelfærds mærkning. I 2017 har Tivoli F&B samlet omlagt knap 50 % fra konventionelt kød til velfærdskød.

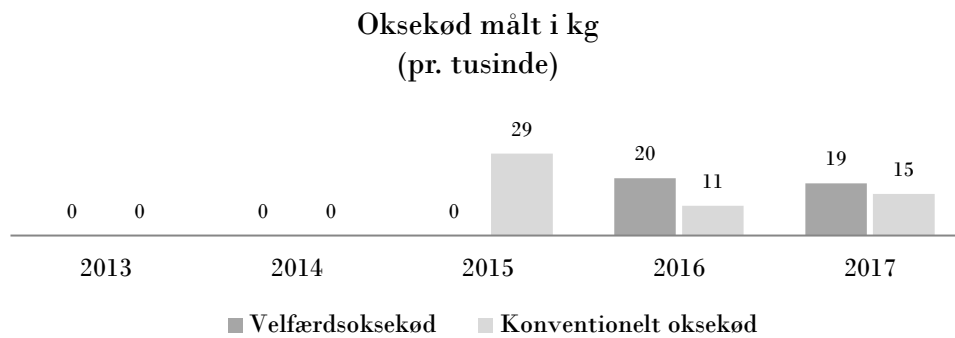


Bemærk, at der ikke findes tal for området før 2017.

Velfærdsoksekød benyttes fortsat i Tivoli F&Bs burgere. Faldet i velfærdskød skyldes, at udbuddet og kvaliteten på velfærdsokse ikke har kunnet matche alle vores behov. Vi arbejder fortsat på at finde flere velfærdsprodukter, som lever op til vores kvalitetskrav og smag i samarbejde med producenter og leverandører.

Fremadrettet er målet at fortsætte med at udvælge producenter, som lægger vægt på høj kvalitet, dyrevelfærd og en bæredygtig produktion, da det bidrager til bedre smag og en øget kvalitetsoplevelse.

Antal kg indkøbt dyrevelfærdsokød i forhold til konventionelt kød.



*Bemærk, at der ikke findes tal for området før 2015.*

## 5.5. Målepunkt 5 - Økologi

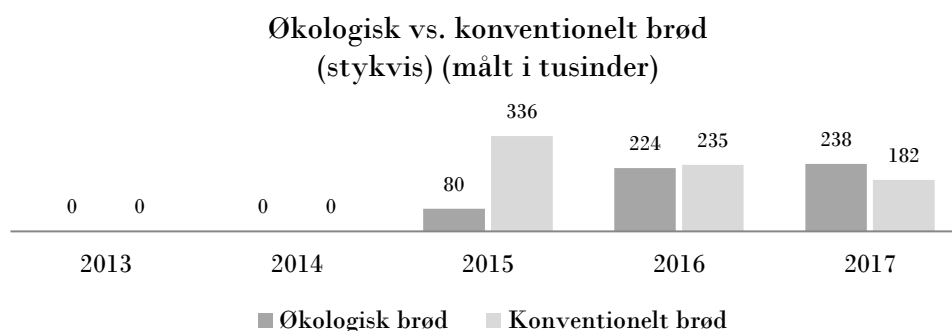


### Område

Omverden herunder miljø og økologi.

### Målepunkt - økologi

Som et udtryk for, om Tivoli lever op til sin politik om at give gæsterne sunde alternativer inden for F&B er valgt antal solgte brød stykvis (blandt andet fransk hotdogbrød, burgerboller, sandwichbrød).



Bemærk, at der ikke findes tal for området før 2015.

Tivoli tror på råvarer, som er produceret med hensyntagen til miljø og bæredygtighed for at give en bedre smagsoplevelse til gæsterne. Vi bestræber os på at tilbyde produkter af høj kvalitet og lægger vægt på at være så tæt på leverandørerne som muligt.

I 2017 har Flæskestegen på Plænen omlagt fra konventionelt til økologisk brød. Målsætningen er fortsat at øge økologien inden for brød på tværs af Havens spisesteder.

Tivoli har påbegyndt omlægning fra konventionel til økologisk mælk på kaffebarer og i køkkenproduktion. Med udgangen af 2017 er knap 75 % omlagt til økologisk mælk.

Fish 'n' Chips er sølvmærket i Den Økologiske Spisemærkning, og i 2017 er Hot Dog Corner blevet økologifificeret med bronzemærkning. Tivolis Kaffebar har ligeledes bronze, hvilket betyder, at 30-60 % af føde- og drikkevarerne i forretningen er økologiske. For at opnå sølvmærkning skal 60-90 % af forretningens indkøb af føde- og drikkevarer være økologiske.

Fremadrettet er målet at opdatere sortimentet med økologiske produkter, som har endnu bedre smag, en højere kvalitet og en bæredygtig produktion. Vi forventer at kunne få endnu flere spisemærker i 2018.

## 5.6. Målepunkt 6 - Tilgængelighed



### Område

Gæster, herunder tilgængelighed

### Målepunkt – Tilgængelighed

Tivoli rapporterer udelukkende om tilgængelighed ved hjælp af cases og eksempler på arbejdet med tilgængelighed.

### Opnåede resultater

Ved udgangen af 2016 valgte Tivoli at udtræde af ordningen Tilgængelighed for Alle og at samle kræfterne på at forbedre og opretholde en høj service for gæster med funktionsnedsættelse i Tivoli. Således har der igennem mange år været fokus på at forbedre tilgængelighed for alle i hele Tivoli. Havens udformning og dens mange spisesteder samt forlystelser giver dog visse begrænsninger. Af samme årsag anbefaler Tivoli, at planlægning af besøg i Tivoli for gæster med funktionsnedsættelse foregår via Tivolis hjemmeside.

Af helt konkrete tiltag som fremmer tilgængelighed for 2017 kan nævnes Tivoli Hjørnet (Food Hall, Sticks 'n' Sushi, Vapiano, Nimb samt Illums bolighus) åbnede, hvilket har betydet forbedrede adgangsforhold i form af niveaufri adgang i hele dette område. Der udestår en løsning vedrørende dørene ind i Tivoli Food Hall i forhold til at åbne dem uden hjælp, hvis man for eksempel sidder i kørestol.

Mål for 2018 er, at adgang til forlystelsen Minen bygges om bl.a. med henblik på at forbedre adgang for gæster med funktionsnedsættelse, og for den nye periode Vinter i Tivoli er der taget højde for, at alle åbne områder i Haven skal være tilgængelig for alle. Tilgængelighed vil ligeledes i det omfang det er muligt blive tænkt ind alle årets fornyelsesprojekter.

Sluttelig pågår der drøftelser i regi af Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark (FFD) samt den Internationale Forening for Forlystelsesparker og Attraktioner (IAAPA) om hvordan tilgængelighed og regler for brug af forlystelser kan forbedres og ensrettes for alle parker.



### 5.7. Målepunkt 7 - Sygefravær



#### Område

Medarbejdere, herunder arbejdsmiljø og sygefravær.

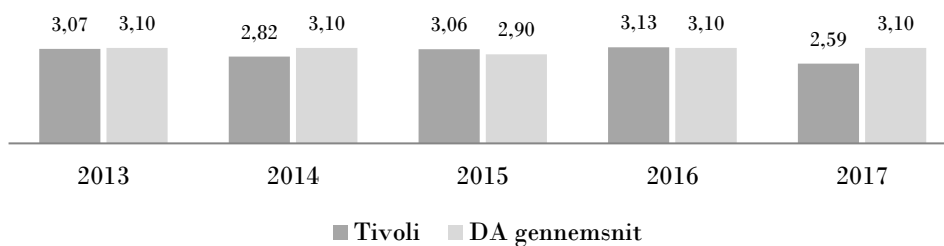
#### Målepunkt - sygefravær

Medarbejdernes fravær forårsaget af sygdom.

#### Udregning

Antal sygedage i gennemsnit for Tivolis medarbejdere sammenholdt med landsgennemsnittet, som er målt af DI.

Antal sygedage, gennemsnit (i procent af antal mulige arbejdstimer i året)



Tivoli ændrede i 2017 tilgangen til forebyggelse af og opfølgning på sygefravær til øget fokus på dialog og mindre fokus på dokumentation.

Det har givet en særdeles positiv udvikling. Sygefraværspromenten for 2017 udgjorde 2,59 %, hvilket er under DAS gennemsnit på 3,1 %. Tivolis mål om at nedbringe sygefraværet til 2,9 % i 2017 er nået.

I 2018 sætter vi fortsat ekstra ind på forebyggelse af og opfølgning på sygefravær. Målet for 2018 er at holde sygefraværspromenten under 2,6%

## 5.8. Målepunkt 8 - Arbejdsulykker



### Område

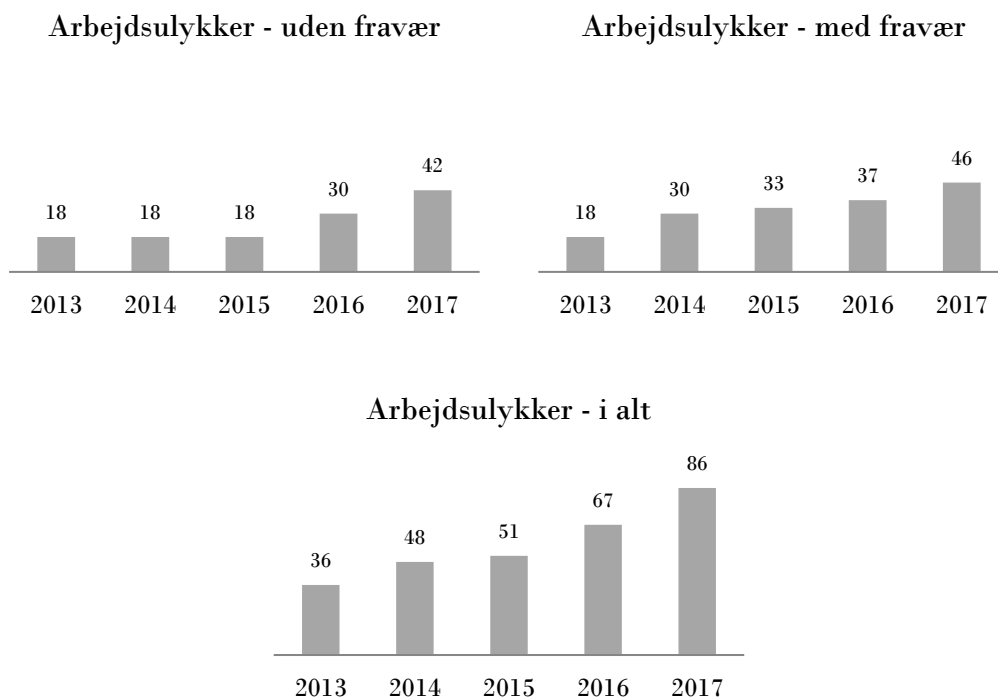
Medarbejdere, men også omverdenen (i form af leverandører), herunder arbejdsmiljø og sikkerhed.

### Målepunkt

Arbejdsulykker. En arbejdsulykke er en personskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der er sket i forbindelse med arbejdet pludseligt eller inden for fem dage.

### Udregning

Antal arbejdsulykker med og uden fravær.



Der har været en negativ udvikling i antallet af arbejdsulykker i Tivoli henover de sidste år. Antallet af arbejdsulykker er steget med 28 % fra 2016 (67 stk.) til 2017 (86 stk.). Heraf var 46 arbejdsulykker med fravær udover skadesdagen, hvilket svarer til over halvdelen af arbejdsulykkerne.

Antallet af fraværsdage pr. arbejdsulykke er desværre også steget fra 6,4 dage pr. hændelse i 2016 til 7,0 dage i 2017. Dog er gennemsnittet pr. arbejdsulykke stadig lavere end gennemsnittet hos DI (12,5 i 2016).

62% af arbejdsulykkerne var på 1-3 dages fravær (26 ud af 42). Der var 3 arbejdsulykker med over 5 ugers fravær.

En del af stigningen skyldes to specifikke hændelser, hvor flere medarbejdere havde sporadisk men tilbagevendende fravær gennem en periode. Det viste sig, at symptomerne (kvalme og hovedpine) skyldtes kulilteudslip fra et defekt gaskomfur og en defekt gasgrill, men det blev medarbejderne først opmærksomme på efter at en servicetekniker havde konstateret fejlen. Gas er nu erstattet med induktion i det pågældende køkken. Endnu en årsag til stigningen er en aktiv indsats fra nye ledere på at få meldt arbejdsulykker ind ud fra deisen om, at arbejdsulykker er ikke tabu; at tale om dem er en mulighed for at afdække risici.

Tivoli arbejder fortsat på at få organisationen til at have fokus på arbejdsulykker, og der arbejdes aktivt med forebyggelse og en proaktiv indsats kontra en reaktiv indsats.

Arbejdsmiljøorganisationen har i 2017 arbejdet med at skabe mere synlighed omkring arbejdsmiljø, bl.a. er der udarbejdet en plan for artikler og video til Tivolis Intranet, dertil er infoskærmene i Haven anvendt til arbejdsmiljømæssige budskaber i opbygningsperioder. Denne form for synlighed skaber en dialog blandt medarbejderne omkring sikre arbejdsforhold. Arbejdet med synligheden vil fortsætte i 2018.

Et andet mål i 2017 var at øge lederinvolvering i tilstræbelserne på en sikker og sund arbejdsplads. I starten af 2017 blev alle ledere orienteret om arbejdsulykker i deres specifikke område, samt omkostningerne ved arbejdsulykkerne. I 2018 vil vi arbejde med at hver enkelt leder selv følger op på en arbejdsulykke som er hændt en af deres medarbejdere. På den måde vil der fortsat i 2018 være fokus på at få lederne involveret i arbejdet med at nedbringe antallet af arbejdsulykker.

---

## 5.9. Målepunkt 9 - Trivsel



### Område

Medarbejdere, herunder arbejdsmiljø og trivsel.

### Målepunkt - trivsel

Medarbejdernes opfattelse af, om Tivoli er et godt sted at arbejde.

### Udregning

I 2016 målte vi gennemsnitlig procent af samtlige medarbejdere, som har svaret 'næsten altid sandt' og 'ofte sandt' på spørgsmålene i trivselsundersøgelserne. Den gennemsnitlige tilfredshed på udsagnene ligger i 2017 på 88 %, hvilket er tilfredsstillende. I 2017 gik vi tilbage til at måle på udsagnet "Alt i alt er Tivoli en god arbejdsplads".

### Trivsel



*Bemærk, at på grund af ændringer i spørgemetoden findes ikke sammenlignelige tal for 2016.*

Tivoli måler medarbejdertilfredsheden hver tredje måned. Så er svarene helt aktuelle, når afdelingerne følger op på resultaterne og arbejder med løbende forbedringer.

Alle medarbejdere forholder sig til 8 faste udsagn, således udviklingen i de forskellige områder kan analyseres. Herudover arbejdes der med temaudsagn, hvor vi i perioder kan sætte fokus på relevante emner. I 2017 har temaudsagnet været: "Jeg ved, hvordan mit og afdelingens arbejde bidrager til realiseringen af Tivolis strategi 2017-19".

Et vigtigt område for er det faste udsagn: "Alt i alt er Tivoli en god arbejdsplads", hvor 90% af Tivolis medarbejdere medgav at de var enige i dette udsagn. eNPS landede på 59 i slutningen af 2017, hvilket er særdeles tilfredsstillende. eNPS resultatskala går fra -100 til 100.

Målet for 2018 er, at mindst 90 % af Tivolis medarbejdere svarer at "Alt i alt er Tivoli en god arbejdsplads".

## 5.10. Målepunkt 10 - Mangfoldighed



### Område

Medarbejdere, herunder mangfoldighed.

### Målepunkt – Det underrepræsenterede køn

Hvorvidt begge køn er repræsenteret i virksomheden.

Tivoli ser det som en styrke at have begge køn stærkt repræsenteret på ledelsesniveau, og at dette bibringer merværdi til Selskabets forretning og udviklingen af denne. I Tivoli er der lige muligheder for mænd og kvinder, og det efterstræbes, at dette ligeledes afspejles i en balance i antallet af mænd og kvinder på alle ledelsesniveauer.

Tivoli har i den forbindelse i 2017 godkendt en revideret politik for det underrepræsenterede køn med henblik på, at sikre balance i antallet af mænd og kvinder på alle ledelsesniveauer, hvilket er i overensstemmelse med Årsregnskabsloven § 99b. Der arbejdedes således med en målsætning om, at hverken mænd eller kvinder i 2020 må være repræsenteret med mindre end 33 % i de øverste ledelseslag, det vil sige bestyrelse samt de øvrige ledelseslag, indeholdende direktion og underdirektører. Denne målsætning revideres på et bestyrelsesmøde i 2020.

Ved opgørelse af antallet af medlemmer af det ene henholdsvis det andet køn afrundes ned til nærmeste hele tal. Det samme gælder for måltallet, det vil sige, at et måltal på 33 % for en bestyrelse med fire generalforsamlingsvalgte medlemmer betyder, at der skal være mindst én af det ene og henholdsvis tre af det andet køn for, at måltallet er opfyldt.

### Bestyrelse

I bestyrelsen sidder fire generalforsamlingsvalgte medlemmer, hvoraf en er kvinde. Dermed er måltallet opfyldt.

### Direktion

I direktionen sidder pr. 1. januar 2018 to medlemmer, der begge er mænd. Dermed er måltallet ikke opfyldt.

### Underdirektører

I dette ledelseslag var der i 2017 fem underdirektører, hvoraf tre var kvinder, hvormed måltallet gennem hele perioden er opfyldt.

### Årsregnskabsloven §99b

I henhold til kravene i Årsregnskabsloven §99b har Tivoli i år 2017 opnået ligelig fordeling af mænd og kvinder for så vidt angår medlemmerne i de øvrige ledelseslag.

Tivolis fuldstændige politik for det underrepræsenterede køn kan findes på  
**<https://www.tivoli.dk/da/om/virksomheden/aktionaerinformation>**

---

### 5.11. Målepunkt 11 - Naboklager



#### Område

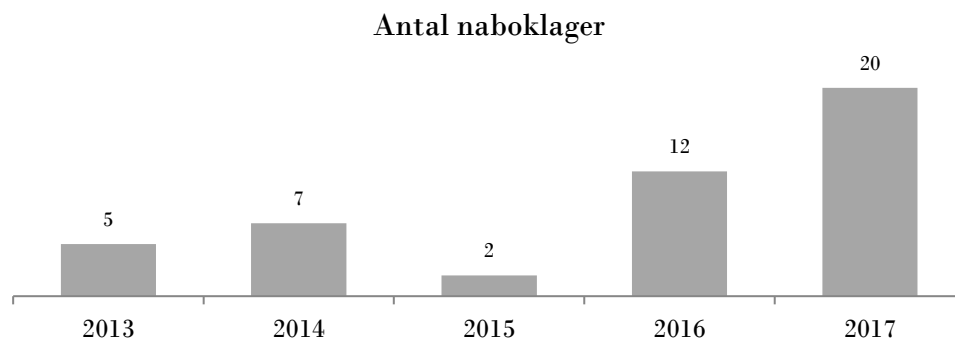
Omverden, herunder naboskab.

#### Målepunkt - Naboklager

Skriftlige klager fra beboerne i de omkringliggende gader til Tivoli.

#### Udregning

Antal klager fra naboer.



Antallet af modtagne klager over nabostøj er noget højere end tidligere år. Vi valgte i år at tilbyde vores gæster fyrværkeri både lørdage og onsdage i udvalgte uger af sommersæsonen. Dette faldt ikke i god jord hos alle naboer. Især onsdagsfyrværkeri fandt naboerne forstyrrende, idet de skulle op på arbejde dagen efter. 19 af klagerne omhandlede støj fra fyrværkeri - hvoraf de 7 af klagerne omhandlede onsdagsfyrværkeri alene. En enkelt klage omhandlede støj fra Haven helt generelt. Det er tilfredsstillende, at der kun er én klage fra støj generelt - ligesom det er tilfredsstillende, at der ingen klager er over støj fra musik i Tivoli.

Målet for 2018 er at holde antallet af naboklager på et acceptabelt lavt niveau.

## 5.12. Målepunkt 12 - Kulturelle traditioner



### Område

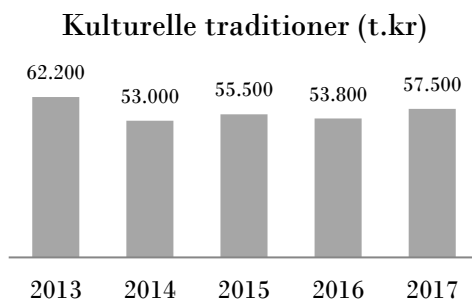
Omverden, herunder kulturhistorisk bevidsthed og kulturelle traditioner.

### Målepunkt – Kulturelle traditioner

Det er en del af Tivoli-konceptet at have et stort program med kultur og underholdning, for eksempel pantomime, Tivoli-Garden, Musikugen og Fredagsrock.

### Udregning

Segmentrapportering for området "Kultur" jf. Tivolis årsregnskab. Beløbene jf. nedenstående viser de anvendte beløb på kulturelle begivenheder i Haven.



Grafen viser det totale resultat for underholdningsområdet (bemærk, resultatet er negativt). Aktiviteter, hvor der ligger indtægter, er således medtaget. Administrative og produktionsrelaterede omkostninger for området "Kultur" er ligeledes inkluderet.

I 2017 blev det totale resultat for kulturområdet (tidligere benævnt underholdningsområdet) minus 57,5 mio. kr. Resultatet består af indtægter på 53,2 mio. kr. og omkostninger på 110,7 mio. kr. De mere end 220 gratis koncerter i 2017 tiltrak et publikum på omkring 400.000 mennesker, mens det skønnes at de 289 forestillinger på Pantomimeteatret er set af 150.000 mennesker.

Tallene svinger en del fra år til år, da der kan være stor forskel på både antallet af og økonomien i teaterproduktioner, betalingskoncerter og lignende. Målet er dog at have et fortsat højt niveau af kulturelle aktiviteter.

Bemærk at kommunikationsområdet var indeholdt i underholdningsområdet i 2013, men ikke fra 2014 og frem.



### 5.13. Målepunkt 13 - Vedligeholdelse



#### Område

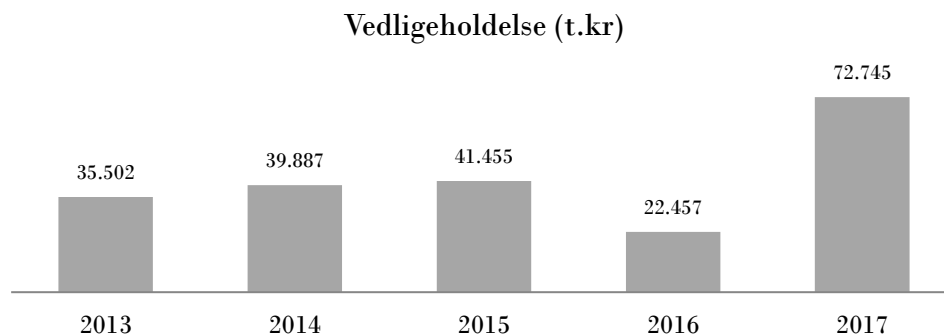
Omverden, herunder kulturhistorisk bevidsthed, bygninger og anlæg.

#### Målepunkt - Vedligeholdelse

Udgifter til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier i Tivoli.

#### Udregning

Omkostninger og investeringer til vedligeholdelse af bygninger, haveanlæg og stier.



I CSR-rapporten 2017 er blandt andet medtaget nybyggeriet Orangeriet og kunstværket Little Sun Light Swarm, da begge dele i høj grad bidrager til Tivoli-havens forskønnelse.

Andre store projekter er Gemyses væksthuse, indretning og have, Det kinesiske Tårns indretning og haveanlæg samt indretningen af Perlen med konditoriet Cakenhagen og andre forretninger.

Det er også værd at nævne det kvalitetsløft, som Tivoli Hjørnet udgør. Investeringen er dog ikke medtaget i rapporten.

Det er Tivolis mål fortsat at opretholde en høj standard for vedligeholdelse og udvikling af det historiske anlæg.

### 5.14. Målepunkt 14 - Elforbrug



#### Område

Omverden, herunder miljø.

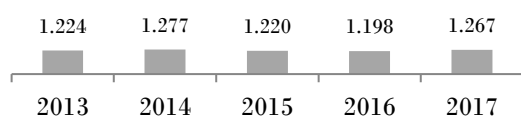
#### Målepunkt - elforbrug

Målingen af elforbruget omfatter Tivolis elforbrug undtaget elforbruget for de forretninger, som Tivoli bortforpagter.

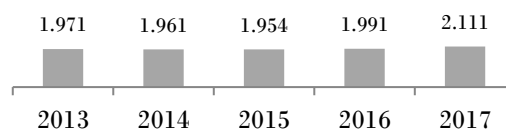
#### Udregning

Megawatt forbrugt i Tivoli A/S for hele året.

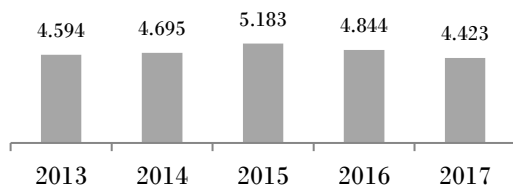
Belysning i Haven



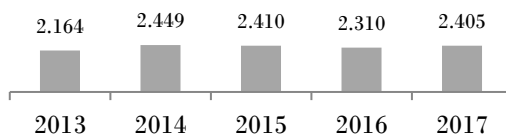
Forlystelser

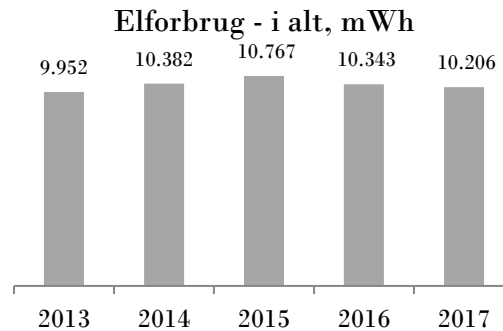


Restauranter



Andet





Tivoli har i 2017 oplevet et fald i det samlede elforbrug fra 10.343 mWh i 2016 til 10.206 mWh i 2017 (1,3%). I 2017 havde vi 3 færre åbningsdage end i 2016, hvilket forklarer faldet.

I 2016 havde nedrivningen af bygningen på hjørnegrunden betydning for faldet i forbruget. I november 2017 stod Tivoli Hjørnet klar med 21 hotelværelser, restauranter og retail som fremadrettet vil kunne have betydning for det samlede elforbrug.

Elforbruget i restauranterne er faldet på trods af, at Tivoli i 2017 fik nye restauranter som Cakenhagen og Kaktus. Faldet skyldes den kontinuerlige indsats der over de sidste år har været på at nedbringe energi til proces, opvarmning og køl.

Udskiftning af glødepære til LED fortsatte ufortrødent både hos lejere og Tivoli selv. Samtidig sker der dog en udbygning af lys i Tivoli, blandt andet med Vinter i Tivoli. Vinter i Tivoli vil øge antallet af åbningsdage ift. 2017 og har især fokus på lyseffekter. Derfor må det være forventeligt, at elforbruget vil stige i 2018 på posten belysning i Haven samt for de forlystelser, der er åbne under Vinter i Tivoli.

Målet er dog fortsat at elforbruget formindskes, i forhold til sammenlignelige aktivitetsniveauer.

### 5.15. Målepunkt 15 – Affald og genbrugsbægre



#### Område

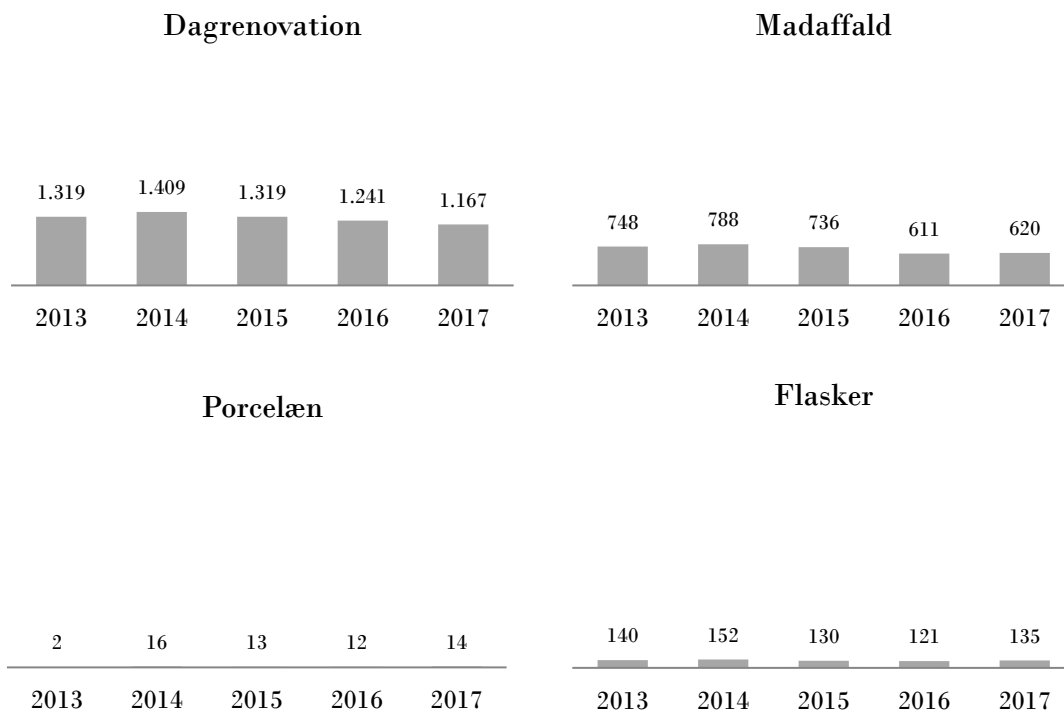
Omverden, herunder miljø.

#### Målepunkt – Affald og anvendelse af genbrugsbægre

Opgørelsen omfatter gæsterelateret affald, som er de affaldsmængder, der primært produceres som følge af vores gæsters besøg.

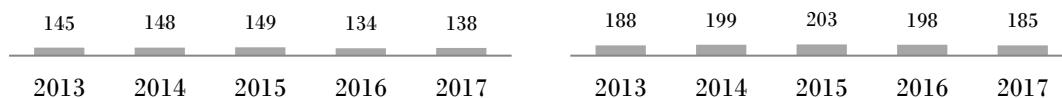
#### Udregning

Ton af bortskaffet gæsterelateret affald i Tivoli pr. år fordelt på kompost, pap og papir, flasker, porcelæn, madaffald og dagrenovation. Triptal = antal gange et genbrugsbæger genanvendes.

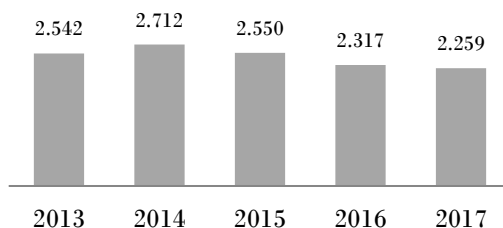


## Pap og papir

## Kompost



## Affald - i alt

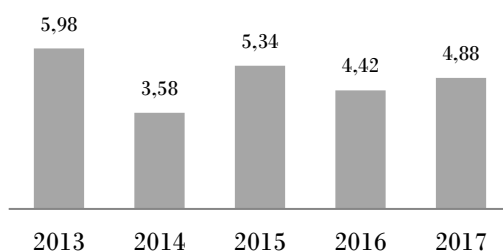


På affaldsområdet ses der i 2017 et lille fald på 2,5 % på den samlede mængde affald i Haven. Områder som madaffald, porcelæn, flasker og pap er steget en lille smule.

Det gode arbejde med affaldssortering kræver til stadighed fokus i Haven, samt fokus på plads til selve sorteringen. I 2017 startede sortering af blød plast, som det også ses flere steder i samfundet i øvrigt.

På sorteringsfronten er Tivoli Hjørnet bygget med det nyeste inden for affaldssortering. Der er blandt andet madkompressor til bioaffald, hvorfra madaffaldet køres til forbrænding og på den måde genanvendes til at lave energi. Et mål for 2018 er at arbejde aktivt med affaldssortering i Tivoli Hjørnet via uddannelse af lejerne og mulighed for at gæsterne selv sorterer i skraldespande til formålet.

## Triptal



## Genbrugsbægre

Triptallet steg fra 4,42 i 2016 til 4,88 i 2017, det betyder at bægerne i gennemsnit blev brugt mere i 2017.

En del bægre smides desværre i Tivolis skraldespande, hvorved de ender som affald. Vi forsøger til stadighed at gøre gæsterne opmærksom på genbrugsordningen for at minimere dette tab på bekostning af miljøet.

Målet i 2018 er at indsamle flere bægre fra skraldespandene, og dermed mindske antallet af bægre, der går til spilde.

## 5.16. Målepunkt 16 - Vandforbrug



### Område

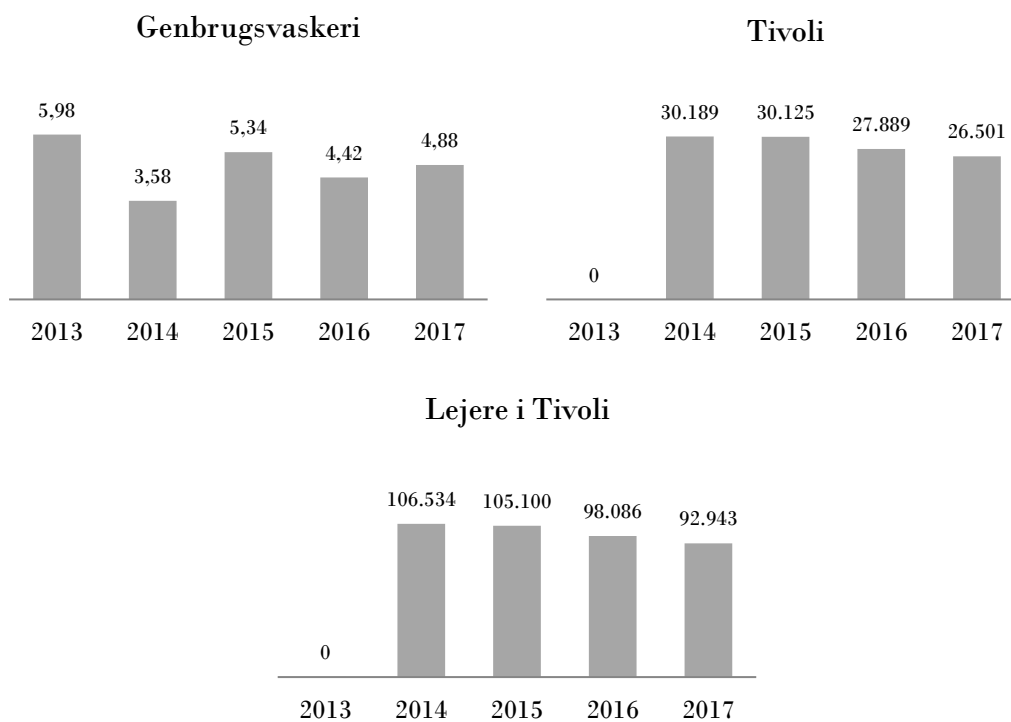
Omverden, herunder miljø.

### Målepunkt - Vandforbrug

Vandforbrug er et nyt målepunkt i Tivolis CSR-rapport 2017, da vi gerne vil styrke bevidstheden omkring vandforbruget.

### Udregning

Opgørelsen omfatter vandforbrug i Tivolis bægervaskeri, Tivoli generelt og Tivolis lejere og forpagteres vandforbrug i m<sup>3</sup>.



Bemærk, at der ikke findes sammenligningstal for 2014 for Tivoli og Tivolis lejere.

Tivolis vandforbrug går hovedsageligt til madlavning, toiletbesøg, gartnervanding, rengøring og springvand. Her kan nogle af parametrene være svære at spare på, for eksempel gartnervanding, samt forbrug af vand i vaskeriet, der i høj grad afgøres af antallet af brugte genbrugsbægre.

Vi har alligevel i 2017 arbejdet med flere forskellige tiltag. Blandt andet er stort set alle urinaler i Tivoli vandløse. Dvs. at der er indbygget en speciel indsats som virker som en vandlås, derfor anvendes der ikke vand til skyl. Hertil kommer sensorstyrede vandhaner på de offentlige toiletter. Udskiftningen er foregået i etaper over de seneste par år. Derudover anvendes, hvor det er muligt, toiletter med spareskyl, det begrænser vandforbruget.

I forhold til springvand er målet at recirkulere så meget vand som muligt. Rent praktisk betyder det at de forskellige springvands reservoirtanke fyldes med vand, der løbende renses for urenheder og genbruges.

---

### 5.17. Målepunkt 17 - Donationer



#### Område

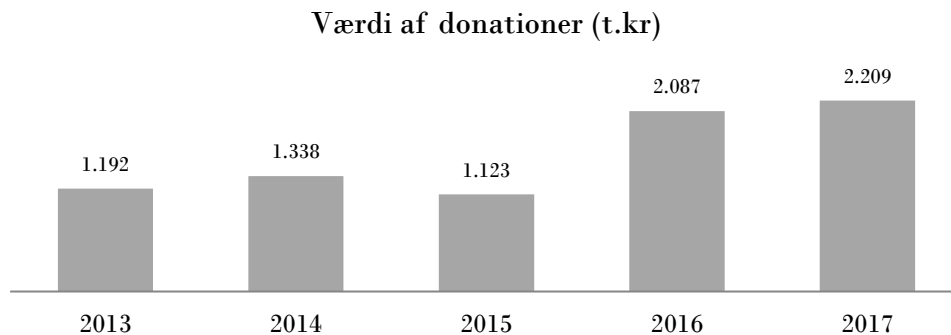
Omverden, herunder velgørenhed.

#### Målepunkt - Velgørenhed

Tivoli donerer hvert år et antal sponsorater, som er gratis ydelser i form af entrébilletter, turpas, udlån af sale mm.

#### Udregning

Værdi af donationer (fribilletter, Turpas mm.)



Tivoli modtog i 2017 i alt 444 ansøgninger om støtte, 80 ansøgninger blev imødekommet. Der er kommet 18 % færre ansøgninger i 2017 ift. 2016 – til gengæld er værdien af donationerne steget betragteligt. Blandt modtagerne er krisecentre, hvor der søges om en tur i Tivoli for mor og barn/børn. Ligeledes kan støtten være Årskort, som bortauktioneres ved større indsamlinger, som f.eks. Danmarks Indsamling og Rynkebyløbet.

Målet er fortsat at donere billetter m.m til velgørenhed i størrelsesordenen 1 mio. kr. eller mere.



**5.18. Målepunkt 18 - Ansvarligt spil**

Tivoli er en seriøs og ansvarlig udbyder af onlinespil, og har i 2017 udviklet et "ansvarligt spil"- subsite på TivoliCasino.dk, hvor spillerne kan få råd og vejledning, foretage en selvtest, læse om TivoliCasino.dks samarbejde med Spillemyndigheden og behandlingssteder, samt kontakte kundeservice, som er trænet i at håndtere henvendelser om problemspil.

Målet er, at TivoliCasino.dk fortsat drives med fokus på ansvarligt spil.

**5.19. Målepunkt 19 - Leverandørforhold**

Tivolis indkøbsafdelingen har i 2017 foretaget et tillæg til entreprisekontrakter med henblik på at sikre arbejdsmiljøet.

I det netop gennemførte vinudbud var et af kravene til leverandørerne, at de kunne fremvise økologi-tal. Dette krav vil blive fremsat i alle ny aftaler inden for F&B-området.

I 2018 er det målet at udvide samarbejdet med Aarstiderne samt kommer videre med projektet om mere bæredygtig emballage primært til fødevarer.

**5.20. Målepunkt 20 - Korruption**

I 2017 oprettede Tivoli en ny Whistleblower-ordning, som giver Tivolis medarbejdere mulighed for anonymt at indberette ulovlig og forkert adfærd samt mistanke om alvorlige overtrædelser. Ordningen skal sikre, at Tivoli er en arbejdsplads, hvor medarbejderne er trygge og beskyttede mod konkrete repressalier, diskrimination eller frygten herfor, hvis man afslører eller indberetter ulovlig og forkert adfærd eller mistanke om alvorlige overtrædelser.

Via Whistleblower-ordningen er det muligt at indberette sager eller mistanke om ulovlig eller forkert adfærd eller alvorlige overtrædelser inden for alle områder – f.eks. vedrørende økonomisk ulovlig adfærd, arbejdsmiljømæssig ulovlig adfærd eller forkert adfærd i forhold til at sikre liv og helbred under varetagelse af arbejdet i Tivoli.

Indberettede sager vil blive behandlet fortroligt af en komité bestående af Tivolis finansdirektør, koncernjurist og en repræsentant for HR med mulighed for at inddrage faglig ekspertise afhængigt af, hvad indberetningen vedrører. Hele komiteen modtager indberetningen samtidig således, at en enkelt person ikke kan afvise en sag, uden de andre er opmærksomme på denne.

Der har hidtil ikke været indberetninger til Tivolis whistleblower-ordning, som har givet anledning til behandling. Der har dog været to henvendelser under ordningen, som ikke har haft karakter af whistleblower-sager, men de pågældende spørgsmål er i stedet taget op og håndteret af lederne i de relevante afdelinger.

Målet er at ingen indberettede sager i 2018 er af en art der giver anledning til behandling.

---

## 6. Risici

Nedenstående beskriver de væsentligste risici indenfor gæster, medarbejdere og omverden.

### 6.1 Gæster

Tivolis forlystelser kan have driftsstop af tekniske årsager eller på grund af vejrlig. De tekniske årsager forsøges elimineret ved hjælp af løbende vedligeholdelse og hyppige tilsyn fra myndighederne. Driftsstop på grund af vejrlig kan som regel ikke elimineres, og opgaven bliver derfor at håndtere disse driftsstop, så de bliver til mindst mulige gene for gæsterne.

For så vidt angår personsikkerheden i forhold til trængsel, brand etc. foretages der løbende risikovurdering af Tivolis beredskab og de relevante myndigheder, ligesom der jævnligt gennemføres øvelser med det formål af undgå, begrænse og standse sikkerhedshændelser.

Kvaliteten af oplevelsen ved et Tivoli-besøg påvirkes af en række faktorer som renhold, trængsel, udbud af oplevelser, serviceniveau og vejrlig. Bortset fra vejrlig er disse faktorer nogle der arbejdes med løbende. Netop derfor indgår de også i CSR-rapporteringen. I forhold til vejrlig arbejder Tivoli med at skabe tilbud, der ikke er vejrafhængige.

### 6.2 Medarbejdere

Såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdertrivslen skal være i top for at Tivoli kan levere den standard og kvalitet i Tivolis tilbud til gæsterne og den personlige service, som er en del af DNA'et i forlystelseshaven. Risici vurderes løbende, områderne monitoreres, og der gribes ind med korrigerende handlinger hvor nødvendigt.

### 6.3 Omverden

Af drive forlystelsespark i centrum af en storby, tæt på beboelse kræver en gensidig velvilje, og rummer derfor en risiko for konflikter. For at imødegå konflikter tilstræber Tivoli en god og løbende dialog med såvel naboer som kommunale forvaltninger og det politiske niveau.

Udviklingen af Tivoli er en forudsætning for Havens og virksomhedens overlevelse, og slitage og aldersbetinget forfald er et grundvilkår i en forlystelsespark af Tivolis alder. Udvikling og fornyelse foretages under hensyn til Tivolis kulturarv, vel vidende, at denne er en u håndgribelig størrelse. Udvikling og fornyelse vil derfor typisk medføre debat i offentligheden, hvilket Tivoli anser for en god og naturlig ting.

Fremtidsudsigterne for Tivoli og oplevelsesbranchen i det hele taget er afhængige af evnen til at løse de miljøudfordringer, der findes nu, og dem der opstår i fremtiden. Tivoli vurderer løbende udfordringerne og arbejder systematisk med at løse dem, ligesom der arbejdes med at eliminere risici for pludseligt opståede miljøhændelser som kemikalieudslip, vandspild og lignende.

---